

WHITEPAPER



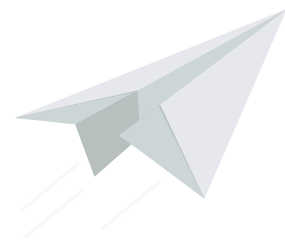
Totaaloplossing voor jouw servicebedrijf

Vijf voordelen van één geïntegreerde serviceoplossing

MET O.A.

voordelen, de praktijk en de tools

Inhoudsopgave



0.	Inleiding	pagina 3
1.	ERP en planning in één	pagina 4
2.	Planning en voortgang visueel	pagina 5
3.	Flexibel inspelen op verandering	pagina 6
4.	Altijd geïnformeerd op weg	pagina 7
5.	Hogere productiviteit	pagina 8
6.	De praktijk: STULZ, Bandenservice Zuid-West en EZS Parkeersystemen	pagina 9
7.	Over AFAS en Relyon	pagina 15



Inleiding

Totaaloplossing voor het servicebedrijf



Ieder bedrijf met een mobiele servicedienst staat voor een belangrijke uitdaging: hoe kan de productiviteit van de service- en onderhoudsmedewerkers verbeterd worden en tegelijkertijd de administratie en facturering zo efficiënt mogelijk worden afgehandeld? De volledig geïntegreerde service management oplossing van AFAS en Relyon is het antwoord op deze vraag. Zo krijgt jouw service de goede naam die het verdient!

De software van AFAS en Relyon zijn geheel met elkaar geïntegreerd. De koppeling onderhouden wij zodat jij daar niet naar om hoeft te kijken. Zo profiteer je optimaal van de samenwerking.

Lees verder om te ontdekken welke 5 voordelen AFAS en Relyon jouw organisatie te bieden hebben.

ERP en planning in één

Voor servicebedrijven is het cruciaal om je bedrijfsprocessen goed op orde te hebben en te houden. Met de software van AFAS zijn je financiën, CRM, HRM en projectbeheer strak ingericht en iedereen werkt met dezelfde informatie binnen één digitale omgeving. Zo heb je altijd toegang tot de juiste stuurinformatie en is de kans op fouten minimaal. Daar wil je natuurlijk ook van profiteren voor de serviceplanning.

Hoe ver je ook bent met de digitalisering van je bedrijfsvoering: met een traditioneel planbord blijft het lastig om snel, efficiënt en op maat service te leveren. Planningsmedewerkers zetten de ordergegevens uit het ERP-systeem vaak nog handmatig over naar de planning en

koppelen deze dan in Excel aan materialen en mensen. Deze aanpak kost onnodig tijd, is foutgevoelig en belemmert de efficiënte inzet. Bovendien ontbreekt de flexibiliteit om snel op knelpunten of vertraging te reageren. Dit is overbodig omdat alle data voor een soepel serviceproces al in je ERP-systeem beschikbaar is.

Via de koppeling met het digitale planbord van Relyon bepaal je de meest efficiënte inzet van jouw servicemonteurs. Het overzichtsscherm wordt realtime bijgewerkt en geeft je inzicht in openstaande opdrachten en de actuele locatie en werkzaamheden van de buitendienst. Zo haal je als servicebedrijf nog meer rendement uit je software.

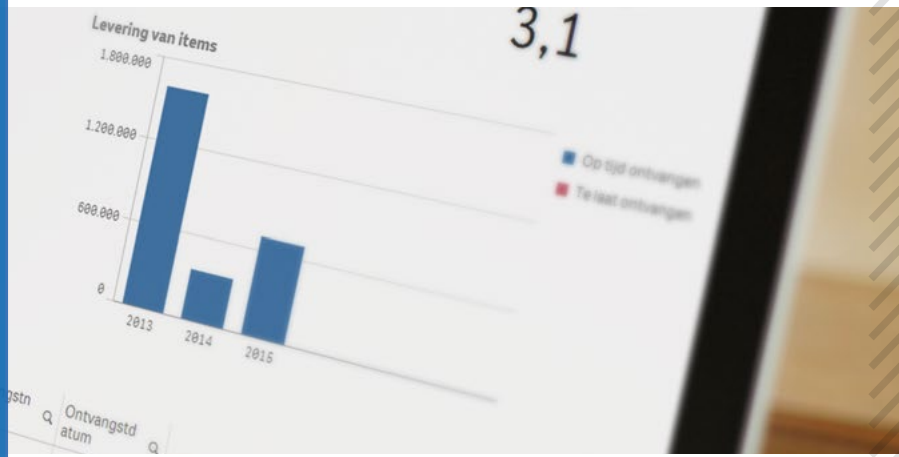
Planning en voortgang visueel

Met een digitaal planbord heb je de regie stevig in handen en bepaal je de meest efficiënte inzet van jouw servicemonteurs. Je bespaart op reistijd en kilometers door ritten- en routeoptimalisatie en hebt realtime inzicht via track & trace.

Op het digitale planbord is actuele data altijd inzichtelijk, inclusief doorklikmogelijkheden naar specifieke informatie. Ook andere informatie die de productiviteit beïnvloedt, zoals het combineren van opdrachten in de buurt, is in een oogopslag beschikbaar. Zo heb je makkelijk toegang tot alle informatie die nodig is om je serviceproces optimaal in te richten, te monitoren en aan te scherpen. Dit alles via één centraal, digitaal planbord.

Je weet steeds precies wat er gebeurt en klanten krijgen de service die zij wensen snel en volgens afspraak.

Een digitaal planbord zorgt voor **overzicht en hogere productiviteit**



Flexibel **inspelen** op veranderingen

Als serviceorganisatie werk je in een zeer dynamische omgeving. Realtime inzicht voorkomt onaangename verrassingen. In het dashboard is de beschikbaarheid van belangrijke stuurgegevens altijd glashelder. Met een muisklik zie je welke medewerker, wat voor taken, wanneer moet doen.

De effecten van een ziektegeval of onvoldoende voorraad die in het ERP-systeem zijn vastgelegd, zijn direct op de digitale planning zichtbaar. En omdat de capaciteit en competenties van medewerkers bekend zijn, is het eenvoudig om flexibel met de buitendienstplanning om te gaan. Dat is een kwestie van drag & drop, waarna voor de buitendienstmedewerker meteen

duidelijk is wat er moet gebeuren. Op die manier loopt de planning geen enkel gevaar en is steeds de meest efficiënte invulling beschikbaar.





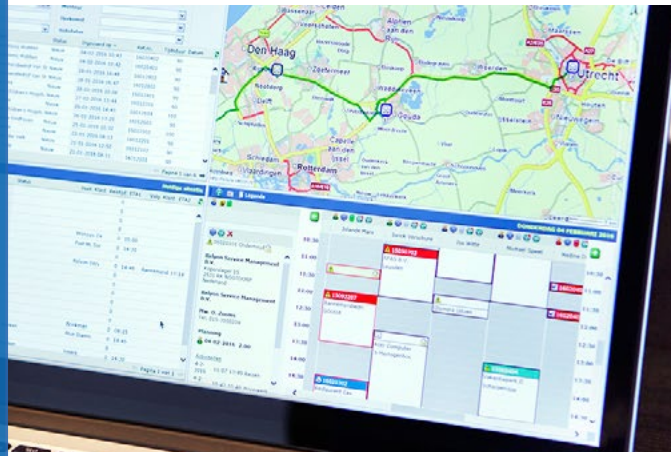
Altijd geïnformeerd op weg

Je klanten willen snel geholpen worden. De buitendienstmedewerkers hebben met de mobiele applicatie op hun smartphone of tablet hun actuele dagplanning paraat en kunnen direct naar de klant navigeren. Serviceopdrachten worden volledig digitaal afgehandeld: de papieren werkbond is verleden tijd. De monteur beschikt op locatie over alle relevante klantgegevens, zoals installed base en servicehistorie. Na een digitale handtekening van de klant zijn de werkbonden direct beschikbaar voor de binnendienst ter facturatie. Het resultaat: overal de beste service met een slagvaardige buitendienst.

Servicemonteurs gaan altijd geïnformeerd op weg: relevante klant- en installatiegegevens

zijn immers toegankelijk via de mobiele app. Monteurs hebben op locatie alle informatie over de apparatuur waaraan ze sleutelen binnen handbereik. Bovendien zijn afgehandelde bonnen direct terug op kantoor, zonder communicatieruis en klaar voor facturatie.

Overal de **beste service**
met een **slagvaardige**
buitendienst



Hogere **productiviteit** door digitaal plannen

Serviceplanning is vaak een complex proces. Je planningsmedewerkers moeten rekening houden met heel veel factoren. Bovendien verandert de situatie continu door interne en externe invloeden. Toch wil je onder alle omstandigheden de juiste service tegen de laagste kosten leveren. Dat is een uitdaging omdat meestal slechts een paar mensen binnen je bedrijf het complete planningsproces overzien. Dat maakt je organisatie kwetsbaar.

Het digitale planbord van Relyon zorgt voor een optimale planning van je buitendienst. Dit zorgt ervoor dat je serviceverlening zo efficiënt mogelijk verloopt. Het digitale planbord toont beschikbaarheid en locaties van de medewerkers, planning, acties en werkbonden.

Ook de status van meldingen is direct inzichtelijk. Het resultaat: snellere afhandeling van meer meldingen.

Het Service Center is de cockpit waarvandaan je jouw serviceproces aanstuurt. Het bevat informatie over relaties, onderhoudscontracten, installed base, financiële afspraken en servicehistorie. De status van openstaande werkbonden is zichtbaar en afgehandelde werkbonden kun je direct ter facturatie stellen. Dit alles is geïntegreerd met de softwareoplossing van AFAS. Het resultaat is een efficiënt serviceproces, een gezond rendement en bovenal: tevreden klanten.



De praktijk: **STULZ Groep**

Leverancier van koelsystemen STULZ Groep B.V. werkt sinds 2012 samen met Relyon en AFAS Software. De servicemonteurs van STULZ voeren via een tablet digitaal hun werkbonnen in, die vervolgens realtime worden verwerkt in de software van Relyon en AFAS. STULZ roemt de flexibiliteit en is blij met de efficiency die de verregaande automatisering van het serviceproces oplevert.

STULZ levert aan installatiebedrijven en eindgebruikers, maar heeft ook een eigen buitendienst. 17 servicemonteurs zijn in de Benelux op pad voor reparaties, onderhoud en tweedelijns-ondersteuning aan installateurs, 7 dagen per week, 24 uur per dag. Op elke melding geeft STULZ binnen 4 uur respons. Vroeger hielden de monteurs hun werk nog bij op fysieke werkbonnen met doordrukvelen.

In een recenter verleden stapten ze over op een softwareoplossing van een andere leverancier. “Dat systeem bood beperkte mogelijkheden”, zo blikt Carlo Brouwer terug, “en er was geen integratie met ons ERP-systeem.”

STULZ ging op zoek naar pakketten die méér konden en was blij verrast toen het Relyon tegenkwam. “Er zijn inmiddels behoorlijk wat oplossingen op dit gebied, maar Relyon bood als enige de flexibiliteit om haar oplossing passend te maken.” ‘Passend maken’ betekende voor STULZ vooral de aanpassing van de digitale werkbonnen aan het ‘F-gassenbesluit’, de strenge milieuwetgeving over het gebruik van koudemiddelen in koelsystemen. “Dat is echt uniek voor ons”, zegt Brouwer.



Integratie met AFAS

Minstens net zo belangrijk voor STULZ was de integratie met de ERP-software van AFAS. “Alle informatie die een monteur invoert via zijn tablet – werkuren, verbruikte materialen, reiskilometers – gaat meteen door naar AFAS. Aan de hand van de werkuren kunnen we binnen één dag de klant factureren. De werkzaamheden zitten daardoor nog goed in het geheugen van de klant, waardoor hij eerder zal betalen.

Hij krijgt bovendien na de werkzaamheden meteen een kopie van de werkbbon en tekent digitaal voor akkoord. Die digitale handtekening zat nog niet in onze vorige oplossing.” De doorgegeven werkuren vormen tegelijk de basis voor de loonbetaling. Brouwer: “We betalen één op één de uren uit die we de klant in rekening brengen. Makkelijker kan niet. Maar het is ook ideaal om je marge goed in de gaten te houden.”

Op de verbruikte materialen kan STULZ scherp voorraadbeheer houden. “Relyon is nu een essentieel onderdeel van onze voorraadbeheersing in AFAS. Voorheen hielden we de voorraad handmatig bij, nu gebeurt dat automatisch: sneller en zonder fouten. Een monteur ziet bovendien niet alleen de voorraad in zijn auto, maar ook de algemene voorraad. Het gebruik van de combinatie AFAS en Relyon heeft ons veel efficiëntie opgeleverd. En dat betekent niet alleen kostenbesparingen, maar ook minder ergenissen: zaken gaan in de regel nu in één keer goed.”



De praktijk: Bandenservice Zuid-West

Sinds Bandenservice Zuid-West werkt met de software van AFAS en Relyon, heerst er rust binnen het bedrijf. Door de hoge automatiseringsgraad kan de bandenspecialist voor landbouw, transport en industrie sneller schakelen, terwijl alle processen toch geordend en overzichtelijk verlopen. Intern boekt het bedrijf veel tijdswinst, de klanten zijn meer dan ooit tevreden. Piet van der Veer: "Het heeft een boel stress weggenomen, voor onszelf en bij de klanten."

Bandenservice Zuid-West is opgericht in 1987 en gespecialiseerd in banden voor voertuigen in de landbouw, het transport en de industrie. De grootste banden die het bedrijf

uit Klaaswaal levert, zijn wel twee meter hoog. Voor het wisselen is vaak speciale apparatuur nodig. Daarvoor rijden drie servicewagens door het land.



"Op **elke plaats** in het bedrijf kunnen we dankzij AFAS en Relyon **sneller en efficiënter** werken."





Vijf gerichte vragen

Tot twee jaar geleden werkte een klein groepje medewerkers echter nog zonder noemenswaardige automatisering: de monteurs die elke dag op pad gaan om banden te wisselen en af te leveren. “We werkten tot die tijd met een boek op de balie, waar iedereen zijn opdrachten in schreef”, herinnert Van der Veer zich nog. “De monteurs kregen werkbriefjes mee, maar die raakten nogal eens kwijt. Dat leidde geregeld tot discussie met klanten over werk dat wel of niet was gedaan.” Totdat AFAS een uitnodiging stuurde om naar een demonstratie te komen kijken van de service management software van Relyon. “We hadden meteen in de gaten dat Relyon precies kon aanvullen wat we nog misten. Echt, na een halfuur waren we overtuigd. Het was een kwestie van vijf gerichte vragen stellen. Toen Relyon op alle vragen een goed antwoord had, wisten we dat het goed zat.”

Het enthousiasme bij Van der Veer en zijn collega Marius Dorst was groot. Dorst: “We zeiden: nu is er geen weg terug. We hebben de monteurs meteen in het diepe gegooid. Dat was best stoer, maar het is gelukt. We begonnen met de basisversie van Relyon en hebben toen de software stap voor stap aan onze wensen aangepast. Binnen vijf à zes weken draaiden we alsof we ’t altijd zo hadden gedaan. We hadden gedacht dat de monteurs er moeite mee zouden hebben, maar dat viel eigenlijk best mee. We hebben de jongens er vanaf het begin bij betrokken, dat was heel belangrijk.”

Sinds de integratie van Relyon in AFAS verloopt het serviceproces van begin tot eind geautomatiseerd. Van der Veer: “Het heeft een boel stress weggenomen, voor onszelf en bij de klanten. Voor de klant is het nu duidelijk: afspraak is afspraak. En die komen we echt elke keer na.”



De praktijk: **EZS Parkeersystemen**

EZS Parkeersystemen in Beverwijk werd in 2005 opgericht door drie compagnons die toen al konden bogen op langdurige ervaring in de parkeerwereld. Het bedrijf richt zich op vier disciplines, vertelt Siegfried Zeggen, de 'Z' van EZS: vooraf betalen, achteraf betalen, toegangscontrole en service. "Bij vooraf betalen moet je denken aan de parkeerautomaten die in gemeenten door het hele land staan. Heel Nederland is daarbij ons werkgebied, van Delfzijl tot Sluis. Achteraf betalen doe je meestal in een parkeergarage of op een parkeerterrein: ook daarvoor hebben we

oplossingen in ons aanbod. Verder verzorgen we de toegangscontrole op kantoorcomplexen, voor bedrijven die een fysiek afgesloten parkeerterrein willen voor hun medewerkers en bezoekers."

Zeggen noemt service als een aparte vierde discipline – en niet voor niets. "Dat is in mijn ogen onze belangrijkste tak van sport. Onze monteurs worden bijna maandelijks bijgeschoold, zeker omdat de techniek voortschrijdt. De kwaliteit van onze service is daarin de onderscheidende factor."



In één adem

Om die reden ging het bedrijf in 2014 op zoek naar een oplossing die de toekomst van EZS als serviceorganisatie kon waarborgen. Zeggen: "We zijn een onderzoek begonnen om te kijken waar we destijds als serviceorganisatie stonden en wat we nodig hadden om die service als groeiend bedrijf te kunnen blijven bieden." EZS koos uiteindelijk voor de combinatie van AFAS en Relyon. "We hebben in één adem voor beide besloten, omdat ze naadloos op elkaar aansluiten: AFAS voor de administratie, Relyon voor de service."

Zeggen weet goed waarom hij destijds voor beide leveranciers koos. "We kozen vooral voor AFAS omdat we daarmee konden werken in de cloud, zonder fysieke server. Bovendien is er weinig maatwerk nodig: in de financiële administratie en projectadministratie kun je in de basis al heel veel goed inrichten. Bij Relyon sprong vooral eruit dat we onze drie productgroepen fysiek herkenbaar in het systeem konden maken. Denk aan een parkeerautomaat: die heeft geen adres! Stel je voor dat hij in de Dorpsstraat staat, maar die straat heeft nog drie andere automaten. Ook zulke objecten zijn in Relyon in te voeren."

Met AFAS en Relyon kan EZS dagelijks zijn streven waarmaken om het verschil te maken als serviceorganisatie. Zeggen: "Onze monteurs gaan altijd even bij de klant langs. Zo kunnen ze een relatie met de klant opbouwen. Voor dat persoonlijk contact is nu meer tijd, omdat onze monteurs nu onderweg minder met administratie bezig zijn. Dat is een groot voordeel!"



Over **AFAS Software**

AFAS Software is een dynamisch en eigenzinnig softwarebedrijf met ruim driehonderd enthousiaste medewerkers. Als Nederlands familiebedrijf ontwikkelt AFAS softwareproducten voor zowel de zakelijke als de consumentenmarkt op een maatschappelijk verantwoorde manier. Hierbij staan klanten, medewerkers, maatschappij en milieu centraal.

Met het geïntegreerde softwarepakket zijn meer dan 10.000 organisaties in Nederland, België, Luxemburg en de Nederlandse Antillen volledig geautomatiseerd. Kwaliteit en visie zijn de pijlers van ons succes en deze principes stellen ons in staat om hoogwaardige softwareproducten te ontwikkelen, te verkopen en te ondersteunen.

Zo kom je met ons in contact



Bezoekadres

Philipsstraat 9
3833 LC Leusden



Telefoonnummer

033 - 434 3883



Over Relyon

Sinds 2001 ontwikkelt en implementeert Relyon Service Management softwareoplossingen voor servicegerichte bedrijven. Het softwarepakket is speciaal ontwikkeld voor organisaties met een mobiele servicedienst. Het brengt twee doelstellingen voor je samen: jouw klanten optimaal van dienst zijn en tegelijk de productiviteit en efficiency hooghouden.

De software van Relyon bestaat uit drie vaste onderdelen: Planning en Service Center voor de binnendienst en Mobile voor de buitendienst. Door te kiezen voor Relyon Service Management breng je jouw complete serviceproces onder in één systeem: storingsregistratie, contractbeheer, planning, digitale werkbonden, rapportages en alles daartussenin.

Zo kom je met ons in contact



Bezoekadres

Koperslager 15
2631 RK Nootdorp



Contact

015-310 0208



Meer weten?

www.afas.nl/servicemanagement

www.relyon.nl

